

高效成事的跨部门沟通协作

(实战两天版)

(如欲公开以下内容，或者需对大纲作专业化调整，请与本人联系确认)

【课程关键词】跨部门协作、沟通模式、冲突化解、客户导向、情境沟通、协同成事

【课程时长】2天（估计每天6小时）

【课程对象】高层管理人员，中层管理人员，骨干员工

【课程形式】

启发式演讲，问题讨论和个案分析。

问题讨论和个案分析将与授课紧密结合。

授课现场需准备投影仪，电源拖板，学员用胶贴纸，铅笔和练习纸，如再配白板和白板水笔更好。

采用了电影剪辑和情境片断等多媒体培训技术，力求既紧紧扣住培训要点又营造活跃，轻松和积极的培训氛围。

如果条件具备，本课程可以**使用学员企业真实工作场景作为实战模拟的案例**，使得管理顾问和学员的互动极具针对性，能很好地实现咨询式培训的效果。

采取小组互动式教学，学员人数不可超过35人。

【课程背景】

对于跨部门管理及基层管理人员，在工作中经常会发现：

为什么在跨部门协同中，我们总会出现分歧，进而导致工作项目推进缓慢？

为什么与客户沟通时缺乏说服力，影响力？

是什么原因影响跨部门的发展环境，致使成员不愿对话与合作、缺乏信任？

为什么我们总是把大量精力花费在矛盾协调，影响目标与结果达成？

如何提升工作协同与管理技能，增强团队凝聚力、提升团队士气？

在跨部门协同进程中，业绩增长是至关重要的。有效的协同管理和沟通能够为跨部门协同带来以下好处：

提高工作项目推进速度：通过正向沟通和协同，团队成员能够更好地理解彼此的需求和期望，从而减少分歧，加快工作进展。

提升与客户的关系：通过积极主动的沟通和说服力，团队成员能够更好地与客户建立信任和互动，提升与合作效果。

构建良好的跨部门环境：通过加强协作与合作，增强团队成员之间的信任和沟通，有助于改善跨部门的发展环境，促进成员之间的对话与合作。

提高工作效率：有效的协同管理能够减少矛盾和冲突，使团队成员能够更专注于实现目标和结果，提高工作效率。

增强团队凝聚力和士气：通过学习协作管理和正向沟通的技能，团队成员能够更好地合作，增强团队的凝聚力和士气。

本课程从跨部门协同困境、跨部门协同思维塑造、协同基础构建、协同关系处理、跨部门全员协同策略等方面，多维度深刻剖析了管理者及员工如何提升协作管理与正向沟通的问题解决能力，带领学员由“心法”向“方法”转变——向内修炼思维方式，向外学习职场技能，特别是让学员懂得从企业大局观的角度出发，打破部门藩篱并与上级、客户、同事、下属高效协作。本课程从实践出发，做到理论与实践相结合，帮助企业打造高绩效团队，帮助学员提升职业素养并应用到实际工作当中，从而实现业绩的持续增长。

【课程收益】

正确认识工作协同对于跨部门协同的重要作用与意义，了解协同主要障碍；
培养企业员工内部价值链的服务意识与协作精神，提升项目协同效率；
熟练掌握工作协同的主要策略、方法与技巧，改善跨部门效能；
打破部门藩篱，克服协同障碍，增进企业凝聚力与竞争力；
增强客户导向思维
运用其独创的协同工具，有效正向沟通、指导协同，破除协同困境等；

【课程大纲】

第一单元 沟通提效的艺术与沟通有效原则

自我画像

沟通模型与沟通基本原则

沟通需要正确的解码

沟通需要目标明确

跨部门沟通常见的挑战

实战模拟研讨：在顾问老师指导下，精选一个合适的跨部门重点工作，初步澄清工作目标和沟通协作的重点和挑战。

第二单元 沟通的基本功：倾听能力

跨越倾听的障碍

高效率倾听的原则

人性规律在倾听中的体现

倾听的漏斗

如何克服倾听的漏斗？

实战研讨：跨部门倾听漏斗试验和探讨

第三单元 高效沟通推动跨部门协同

影响力与沟通协作的关系

走出舒适区

什么是发起人？

发起人是跨部门沟通协作的桥梁

什么是矩阵组织？

在矩阵组织中如何识别发起人？

如何高效组织跨部门联席会？

常见的跨部门博弈区有哪些？

跨部门冲突处理的常规方法

用常规方法处理不了的冲突怎么处理？

什么是建设性压力？

如何施加建设性压力？

联合汇报法

如何正确地实施问题升级？

什么是正向良性博弈？

实施正向良性博弈的方法

实战研讨：跨组织冲突化解型沟通场景模拟

第四单元 建设客户导向思维，让沟通成为跨部门业绩的加速器

说服内外部客户的 FABE 方法

影响内外部客户的顾问式 SPIN 方法

应对抱怨的 LPQ 方法

什么是沟通模式？

如何设计沟通模式？

如何通过团队组合发挥对内外部客户和合作伙伴的影响力？

实战模拟研讨：聚焦目标和业绩表现，设计跨部门重点工作沟通计划和高效沟通模式。

第五单元 深入人心和场景，让沟通发挥更高效力

人心的冰山理论

什么是潜意识？

潜意识与人的性格特征有什么关系？

潜意识与沟通协作有什么关系？

潜意识是如何形成的？

职场中的沟通对象的利益层次性

沟通中应该讲道理还是看心情？

不同年龄的沟通对象的心理需求层次

如何快速识别自己和沟通对象的潜意识和个性特征？

如何运用 PAC 理论提高与不同个性的沟通对象的沟通效率

情境沟通案例分析

右脑正向沟通案例分析

暗示沟通法

投射沟通法

实战模拟研讨：深入洞察人心和场景，讨论和设计跨部门重点工作的情境化沟通策略。

第六单元：升维沟通，推动干系各方协同成事

什么是干系人？

干系人是自然人还是组织体？

如何识别干系人？

为什么要成事就需要干系各方协同？

一个跨部门工作的干系人全景图

干系各方协同为什么比跨部门合作更难？

干系人冲突的典型案例分析

干系各方有冲突怎么办？

CQTR 全局型干系人冲突消解沟通策略

干系方太多顾不过来怎么办？

双 H 干系人分析

促进干系人协同的工具集

干系方结构太复杂怎么办？

干系方沟通对象职位比我高太多怎么办？

什么是杠杆人物？

杠杆人物识别和运用案例分析

实战模拟研讨：升维思考，讨论和设计跨部门重点工作的全局性干系人协同成事管理方案。